

---

**Plan d'action 2013-2014  
de l'Office des personnes  
handicapées du Québec  
à l'égard des personnes  
handicapées**

---

Mars 2013

## **RÉDACTION**

Any Bussière  
Conseillère à la planification

## **COLLABORATION**

Anne Hébert  
Directrice générale adjointe

## **APPROBATION**

Par le conseil d'administration de l'Office  
à sa séance des 14 et 15 mars 2013

## **LE**

28 mars 2013

## **MISE EN PAGE**

Véronique Bahl

## **RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE**

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DU QUÉBEC (2013). *Plan d'action 2013-2014  
de l'Office des personnes handicapées du  
Québec à l'égard des personnes handicapées*,  
Drummondville, L'Office, 40 p.

*Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.*



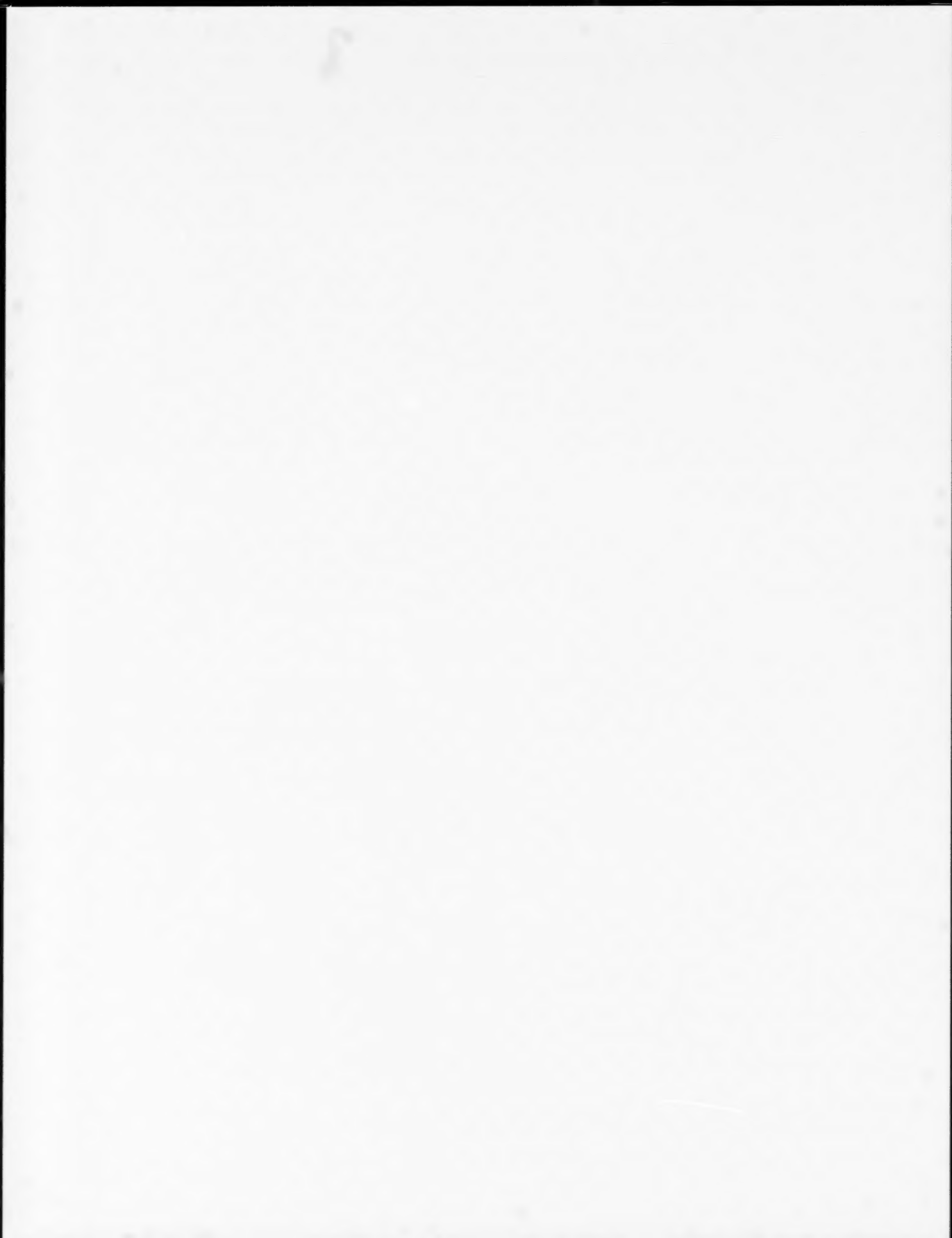
R:\105\_Bussiere\1222-01-11 Plan d'action annuel  
Office\2013-2014\_Plan d'action Office (vf).docx

N/D 1222-01-11

## TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION.....	1
1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC .....	3
1.1 MISSION DE L'OFFICE .....	3
1.2 VISION .....	4
1.3 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES .....	4
1.4 RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION .....	4
2. PLAN D'ACTION 2013-2014.....	7
2.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PLAN D'ACTION .....	7
2.2 OBSTACLES, OBJECTIFS ET MESURES .....	7
2.2.1 <i>Au regard de sa mission générale</i> .....	7
2.2.2 <i>Au regard des services à la population</i> .....	9
2.2.3 <i>Comme gestionnaire d'un organisme public</i> .....	10
<i>Tableau 1 – Actions à l'égard de la mission générale</i> .....	15
<i>Tableau 2 – Actions à l'égard des services à la population</i> .....	17
<i>Tableau 3 – Actions à poser comme gestionnaire d'un organisme public</i> .....	19
3. MÉCANISMES DE SUIVI .....	23
4. ADOPTION ET DIFFUSION .....	25
CONCLUSION .....	27
ANNEXE — DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'OFFICE.....	29
BIBLIOGRAPHIE.....	33



## INTRODUCTION

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi) prévoit que chaque ministère et organisme public (MO), qui emploie au moins 50 personnes, élabore, adopte et rend public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions (Québec 2005). Depuis 2005, l'Office des personnes handicapées du Québec adopte et publie chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il en est donc à son huitième plan.

L'année 2013-2014 est marquée par l'arrivée à échéance du plan global de mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (PGMO) et du plan stratégique 2009-2014 de l'Office. Une réflexion a déjà été amorcée afin de s'assurer de la cohérence des visées des nouveaux engagements de l'Office pour la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (ci-après politique *À part entière*), de son nouveau plan stratégique et de ses plans d'action à l'égard des personnes handicapées à venir.

La mission de l'Office étant entièrement axée sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, l'Office procède chaque année à une sélection des actions qu'il souhaite présenter dans son plan d'action parmi l'ensemble des actions qu'il pose en ce sens. Notons que plusieurs des actions mises en relief dans le plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées de l'Office requièrent une intervention portant sur plus d'une année afin de s'assurer de leur mise en œuvre. C'est notamment le cas des engagements au PGMO (Office 2008).

En 2013-2014, l'Office poursuivra l'identification des obstacles en terminant la rétrospective de l'ensemble des actions réalisées depuis l'élaboration de son premier plan d'action en 2005, qui fut amorcée en 2012-2013. L'Office souhaite également

solliciter la contribution de ses employés, particulièrement ses employés handicapés, en les impliquant dans l'identification des obstacles et des actions que l'Office devrait entreprendre en tant que gestionnaire d'organisme public pour les réduire et les éliminer. Notons que le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités* (Office 2011) constitue l'outil de référence privilégié pour guider ses actions.

Cette année, l'Office a produit et adopté son plan d'action de l'année à venir en mars afin de pouvoir le rendre public dès le début de l'année 2013-2014. Il souhaitait ainsi faire preuve d'un comportement exemplaire en la matière. Pour ce faire, un bilan préliminaire des résultats obtenus en 2012-2013 a d'abord été réalisé en date du 15 janvier 2013 pour aider à la prise de décision. Les mesures du plan d'action ayant pour échéance de réalisation le 31 mars 2013, un bilan complet sera réalisé après la fin de l'année 2012-2013. Le bilan 2012-2013 ainsi que le plan d'action 2013-2014 seront publiés sur le site Web de l'Office au printemps 2013.

Enfin, mentionnons que l'Office porte une attention particulière à la compréhension, par ses lecteurs, des textes qu'il rédige. Ainsi, le plan d'action 2013-2014 est d'abord présenté sous forme de texte explicatif puis sous forme de tableaux pour en faciliter la lecture par tous.

# **1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

## **1.1 Mission de l'Office**

En vertu de son plan stratégique 2009-2014, l'Office a pour mission de jouer « un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées » (Office 2010 : 2).

Afin de réaliser cette mission, les interventions de l'Office visent tous les secteurs de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité. Les principales interventions de l'Office consistent à :

- Favoriser la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées;
- Conseiller le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées;
- Analyser et évaluer les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts;
- Effectuer des travaux d'évaluation de la participation sociale des personnes handicapées, identifier les progrès et les obstacles à cette participation;
- Informer, conseiller, assister et faire des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective;
- Formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

L'Office offre également les services à la population y compris pour les personnes handicapées. Il s'agit du Service de soutien à la personne (accueil, soutien, conseil, élaboration d'un plan d'intervention ou d'un plan de service individualisé, accompagnement, représentation), de l'envoi de la documentation gratuite sur divers

supports ainsi qu'en médias adaptés, d'un centre de documentation ouvert au public et d'un service d'accès à l'information statistique. Enfin, l'Office administre le programme permettant de soutenir financièrement, de façon ponctuelle, les organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées ainsi que le programme de subventions à l'expérimentation.

Le siège social de l'Office se trouve à Drummondville. Deux directions de l'intervention collective régionale, de l'Est et de l'Ouest, assurent la présence dans toutes les régions du Québec. Une présentation à jour de la structure administrative et des services offerts à la population est disponible sur le site Web de l'Office au [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca).

## **1.2 Vision**

Selon le plan stratégique 2009-2014 de l'Office, sa vision est celle d'un « Office catalyseur d'un Québec inclusif, solidaire, plus équitable et respectueux des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille » (Office 2010 : 2).

## **1.3 Engagement à réduire les obstacles**

En cohérence avec sa mission et sa vision, l'Office s'engage à poursuivre ses efforts visant à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Ces efforts sont visibles dans l'ensemble des activités relevant de la mission générale de l'Office, dont ses engagements au PGMO, ainsi que dans ses activités de services à la population et comme gestionnaire d'organisme public.

## **1.4 Responsabilité de l'élaboration du plan d'action**

Les décisions entourant les actions à poser pour réduire ou éliminer les obstacles sont prises par les membres du comité de direction de l'Office, qui constitue le groupe de travail responsable de l'élaboration du plan d'action. La rédaction du plan d'action est



réalisée par une employée professionnelle sous la supervision de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées.

Concernant les engagements de l'Office au PGMO, qui font partie intégrante des mesures du plan d'action liées à la mission générale, rappelons qu'ils sont issus d'une vaste démarche de concertation auprès d'organismes gouvernementaux et associatifs menée en 2006-2007 et qui a permis d'identifier les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.



## **2. PLAN D'ACTION 2013-2014**

### **2.1 Présentation générale du plan d'action**

Le bilan préliminaire du plan d'action de l'année 2012-2013 démontre la persistance de certains obstacles. Par conséquent, l'Office continuera de déployer des efforts à leur réduction. Le plan d'action est présenté sous forme de texte et de tableaux. Ainsi, le texte qui suit décrit les secteurs d'activité, les objectifs, les mesures, les indicateurs de suivi, les responsables et les échéances pour chaque obstacle identifié. Les tableaux 1, 2 et 3 (pages 15 et suivantes) présentent en synthèse le plan d'action 2013-2014 de l'Office. À noter que les engagements de l'Office au PGMO qui ne seront pas complètement réalisés au 31 mars 2012 se poursuivront en 2013-2014. Les actions posées dans ce cadre font partie intégrante des actions de l'Office liées à sa mission générale, mais ne sont pas présentées ici. Le suivi de ces engagements sera présenté dans le rapport annuel de gestion 2012-2013 qui sera produit par l'Office au courant de l'année 2013-2014.

### **2.2 Obstacles, objectifs et mesures**

#### **2.2.1 Au regard de sa mission générale**

##### **Obstacles**

Pour l'année 2013-2014, deux obstacles identifiés au cours des années précédentes sont de nouveau retenus : le manque de connaissances de la part de la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique *À part entière* et des priorités qu'elle met de l'avant (obstacle 1) et la méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population (obstacle 2). Deux nouveaux obstacles sont ajoutés. Le premier consiste en la présence de problèmes importants vécus par les personnes handicapées en regard des huit domaines d'intervention suivants : la transition école-vie active, les services de garde, le soutien aux familles, l'emploi, le transport, le soutien à domicile,

l'aménagement du territoire et les activités de jour (activités socioprofessionnelles pour les personnes de 21 ans et plus) (obstacle 3). Le second est l'insuffisance de documents accessibles pour les personnes handicapées (obstacle 4). Mentionnons qu'il s'agit d'obstacles importants au regard de la participation sociale des personnes handicapées et qu'ils peuvent nécessiter des efforts soutenus sur une période de temps considérable.

## **Objectifs et mesures**

Pour pallier le premier obstacle, l'Office continuera de diffuser des communications ciblées auprès de la population dans les médias afin de l'informer des obstacles que les personnes handicapées rencontrent lors de la réalisation de leurs habitudes de vie et des défis et priorités que met de l'avant la politique *À part entière*. L'Office prévoit également poursuivre la réalisation d'activités ciblées auprès des ordres professionnels.

En ce qui concerne le second obstacle, l'Office désire informer la population sur l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés. Pour ce faire, il compte assurer de nouveau une présence sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique.

L'objectif du troisième obstacle consiste à assurer une plus grande cohérence et une plus grande complémentarité des interventions entre l'ensemble des régions ainsi qu'entre le national et le régional dans les domaines d'intervention précités. Pour ce faire, l'Office compte déployer les stratégies d'intervention élaborées dans ces domaines d'intervention considérés prioritaires. Ces stratégies d'intervention, qui diffèrent d'un dossier à l'autre, ont été élaborées durant l'année 2012-2013.

En ce qui a trait à l'insuffisance de documents accessibles aux personnes handicapées, l'Office vise à augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles. À cet effet, des représentations seront réalisées auprès de partenaires gouvernementaux concernés, tels que le ministère de la Culture et des Communications et Télé-Québec,

notamment dans le cadre des travaux de soutien-conseil et d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

Toujours sur le plan de sa mission, une grande partie des efforts de l'Office pour 2013-2014 ira de nouveau à la réalisation ainsi qu'à la conclusion de ses engagements au PGMO. De plus, afin de donner une seconde impulsion à cette politique, mentionnons que l'Office travaille déjà à l'élaboration d'une proposition de plan d'engagements gouvernementaux pour 2014-2019, à la demande de la ministre responsable de la Loi.

## **2.2.2 Au regard des services à la population**

### **Obstacles**

Au regard des services à la population, on constate d'abord que l'information destinée aux personnes handicapées n'est pas facilement disponible (obstacle 5) et que les difficultés d'accès aux services et aux programmes publics sont toujours présentes (obstacle 6). Aussi, un manque de coordination et des difficultés d'arrimage entre les différentes organisations prestataires de services persistent, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins individuels (obstacle 7). Enfin, l'Office cible également les obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour leur intégration et leur maintien en emploi (obstacle 8).

### **Objectifs et mesures**

L'Office projette d'améliorer l'accès à l'information sur les programmes et mesures existante pour les personnes handicapées et leur famille. Des échanges sont prévus avec Services Québec en vue de conclure des ententes de collaboration en ce sens.

L'Office a aussi pour objectif d'accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise le Service de soutien à la personne de l'Office et d'assurer à la clientèle qui en fait la demande un suivi en matière de planification individuelle de services. Des activités de

codéveloppement portant sur des sujets variés et correspondant à la réalité des personnes handicapées seront organisées pour favoriser le transfert d'expertise et la formation continue du personnel. L'Office entend aussi continuer d'assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individualisée de services. De plus, il entend poursuivre la mise en œuvre du cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui s'adressent à l'Office.

Finalement, l'Office souhaite poursuivre la mise à jour des obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées qui utilisent les services de l'Office. Pour ce faire, l'Office transmettra au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) le rapport 2012 sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi.

### **2.2.3 Comme gestionnaire d'un organisme public**

#### **Obstacles**

Depuis plusieurs années, de nombreux efforts ont été déployés par l'Office pour augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel de l'Office (obstacle 9). Toutefois, même s'il s'en approche, le taux de représentativité de personnes handicapées demeure sous la cible de 11 %. Le tableau qui suit offre un aperçu de l'évolution de la situation au cours des dernières années.

<b>TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DE PERSONNES HANDICAPÉES DEPUIS 2005</b> <b>OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC</b> <b>(Personnel régulier et occasionnel)</b>			
<b>Date</b>	<b>Nombre des personnes handicapées</b>	<b>Total effectifs en place</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Mars 2005</b>	12	137	<b>8,8 %</b>
<b>Mars 2006</b>	14	155	<b>9,0 %</b>
<b>Mars 2007</b>	14	141	<b>10,0 %</b>
<b>Mars 2008</b>	14	150	<b>9,3 %</b>
<b>Mars 2009</b>	13	146	<b>8,9 %</b>
<b>Mars 2010</b>	12	138	<b>8,7 %</b>
<b>Mars 2011</b>	13	143	<b>9,1 %</b>
<b>Mars 2012</b>	11	135	<b>8,2 %</b>
<b>Janvier 2013</b>	14	135	<b>10,4 %</b>



Par ailleurs, l'Office rencontre des difficultés particulières dans l'adaptation de ses postes de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive (obstacle 10). Ces difficultés sont principalement liées au fait que la communication est prépondérante dans les tâches à accomplir dans ces postes.

L'Office constate également une méconnaissance de la part de ses employés des mesures qu'il met de l'avant à l'égard de ses employés handicapés (obstacle 11).

La connaissance inégale des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement, de la part du nouveau personnel apparaît encore comme un obstacle pour le personnel de l'Office en région (obstacle 12), ce qui peut engendrer un risque additionnel pour ces personnes en cas de situation d'urgence.

L'Office reconnaît le manque d'accessibilité de certains biens et services qu'il se procure. Ainsi, son processus d'approvisionnement en biens et services, tant achetés que loués, pourrait empêcher les personnes handicapées d'avoir accès aux services de l'Office au même titre que les autres citoyens (obstacle 13).

En 2013-2014, l'Office souhaite de nouveau se pencher sur les problèmes de circulation piétonnière signalés à proximité du siège social de l'Office (obstacle 14). Cette problématique a été soulevée dans le cadre du Comité de santé et de sécurité du travail.

De plus, l'Office estime que les documents produits par son personnel ne sont pas toujours accessibles, principalement lorsqu'ils sont destinés à un usage interne (obstacle 15). Enfin, on constate également un manque d'accessibilité de certains documents téléchargeables qui se trouvent sur son site Web (obstacle 16).

## **Objectifs et mesures**

En tant qu'employeur, l'Office accorde une attention particulière à la question de l'embauche des personnes handicapées et souhaite augmenter la proportion à 11 %. Lors du comblement des postes, l'Office continuera d'adresser au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) une demande pour obtenir tous les noms des personnes handicapées qui se trouvent sur des listes de déclaration d'aptitudes. Par la suite, toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour le poste à pourvoir seront rencontrées en entrevue par l'Office. Un rappel à tous les directeurs sera effectué en milieu d'année par la directrice générale adjointe de l'Office à cet effet.

L'Office souhaite améliorer l'adaptation de ses postes de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive membres du personnel de l'Office. Pour ce faire, il compte identifier les obstacles rencontrés par ces personnes et mettre en application des pistes de solution pour réduire ou éliminer ces obstacles. De plus, l'Office compte mettre à jour sa politique d'adaptation des postes et du milieu de travail actuellement en vigueur.

L'Office projette faire connaître à ses nouveaux employés les mesures qu'il rend disponibles à l'égard des employés handicapés. Il remettra à tous les nouveaux employés la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail afin qu'ils en prennent connaissance et fera un rappel de l'existence de cette politique auprès des employés déjà en poste.

L'Office continuera d'améliorer les connaissances du nouveau personnel en région sur les procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement, en lui transmettant l'information au moment de l'accueil en emploi.

L'Office entend garantir que son processus d'approvisionnement tient compte de l'accessibilité de biens et de services, achetés ou loués, pour les personnes handicapées. Pour ce faire, le personnel de l'Office qui est chargé du processus



d'approvisionnement en biens et services (acheteurs et donneurs d'ouvrage) devra être formé et utiliser les critères de la politique interne d'acquisition écoresponsable dans ses décisions d'acquisition.

Concernant la difficulté qu'éprouvent certaines personnes handicapées à l'égard de leurs déplacements à proximité des bureaux du siège social, l'Office vise l'amélioration de la sécurité en poursuivant ses démarches auprès de la Ville de Drummondville. En effet, il s'agit d'un passage pour piétons où, malgré le marquage au sol et le panneau P-270-2, la signalisation n'est pas respectée par les automobilistes. Ces démarches consistent à demander à la Ville d'effectuer une évaluation permettant l'ajout d'un arrêt permanent (panneau P-010).

Par ailleurs, l'Office considère essentiel que les documents produits par son personnel soient accessibles à tous, notamment lorsqu'ils sont destinés à un usage interne. Ainsi, en 2013-2014, si le contexte financier gouvernemental le permet, une formation sur la production de documents Word accessibles sera offerte à l'ensemble du personnel professionnel et des agentes de secrétariat nouvellement embauchés. De plus, les nouveaux modèles de documents Word respectant les normes d'accessibilité seront déposés progressivement sur l'intranet et serviront dorénavant à la production des documents internes et externes plus accessibles.

Malgré la volonté de l'Office de respecter scrupuleusement les standards gouvernementaux d'accessibilité Web, des retards subsistent dans la transformation des fichiers dans un format accessible. Cela fait en sorte qu'un certain nombre de documents disponibles sur le site Web de l'Office sont en format Word. L'Office désirant améliorer de façon constante l'accessibilité de son site Web, l'édimestre et l'intégratrice Web s'assureront que l'ensemble des documents déposés soit accessible.



**Tableau 1 – Actions à l'égard de la mission générale**

Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Activités de sensibilisation et de promotion	1. Manque de connaissances de la part de la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique <i>À part entière</i> et des priorités qu'elle met de l'avant	Faire connaître à la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, les défis soulevés par la politique <i>À part entière</i> et les priorités qu'elle met de l'avant	Diffusion de communications à propos des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie et faisant le lien avec les défis et les priorités de la politique	Nombre de communications diffusées dans les différents médias	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles et  Service des relations publiques	31 mars 2014
			Réalisation d'activités ciblées auprès des ordres professionnels	Nombre d'activités réalisées auprès de différents ordres professionnels	Direction de l'innovation et du partenariat	31 mars 2014
	2. Méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population	Informar la population à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Présence assidue sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet	Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles	31 mars 2014
Activités d'intervention collective	3. Présence de problèmes importants vécus par les personnes handicapées en regard des domaines d'intervention suivants : la transition école-vie active, les services de garde, le soutien aux familles, l'emploi, le transport,	Assurer une plus grande cohérence et une plus grande complémentarité des interventions entre l'ensemble des régions ainsi qu'entre le national et le régional dans ces domaines d'intervention	Déployer les stratégies d'intervention élaborées par l'Office dans ces domaines d'intervention considérés prioritaires	Présentation des résultats obtenus sur les interventions posées, par dossier prioritaire, dans les rapports d'activités des gestionnaires	Directions de l'intervention collective régionale de l'Ouest et de l'Est  Direction de l'intervention nationale	31 mars 2014

Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
	le soutien à domicile, l'aménagement du territoire et les activités de jour (activités socioprofessionnelles pour les personnes de 21 ans et plus)					
Activités d'intervention collective	4. Insuffisance de documents accessibles pour les personnes handicapées	Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Réalisation de représentations auprès de partenaires gouvernementaux concernés, notamment dans le cadre des travaux de soutien-conseil et d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Nombre d'activités de représentation effectuées	Direction de l'intervention nationale	31 mars 2014

**Tableau 2 – Actions à l'égard des services à la population**

Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Soutien à la personne	5. Manque d'information disponible pour les personnes handicapées et leur famille	Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et mesures existant pour les personnes handicapées et leur famille	Conclusion, avec Services Québec, d'ententes de collaboration visant à améliorer l'accès à l'information sur les programmes et mesures existant pour les personnes handicapées et leur famille	Ententes conclues	Direction du partenariat et de l'innovation  Service de soutien à la personne	31 mars 2014
		Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %)  Nombre de plaintes concernant le Service de soutien à la personne	Service de soutien à la personne	31 mars 2014
	6. Difficultés d'accès aux services et programmes publics pour les personnes handicapées	Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %)  Nombre de plaintes concernant le Service de soutien à la personne	Service de soutien à la personne	31 mars 2014
	7. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	Assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %)	Service de soutien à la personne	31 mars 2014

Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
			Mise en œuvre du cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui s'adressent à l'Office	Production d'un bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services	Service de soutien à la personne	31 mars 2014
	8. Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lors de leur intégration et maintien en emploi	Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office, en vue de leur participation sur le marché du travail	Réalisation du rapport 2012 sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi	Production du rapport 2012 et transmission au MESS	Service de soutien à la personne	31 mars 2014

**Tableau 3 – Actions à poser comme gestionnaire d'un organisme public**

Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Gestion des ressources humaines	9. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché en raison d'un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Lors du comblement des postes, demander au CSPQ de communiquer avec toutes les personnes handicapées dont le nom se trouve sur des listes de déclaration d'aptitudes	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Service des ressources humaines	31 mars 2014
			Rencontrer en entrevue toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir	Proportion de personnes handicapées rencontrées parmi les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir  Proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Toutes les directions	31 mars 2014
			Effectuer un rappel à tous les directeurs à cet effet, au moment du bilan de mi-année	Rappel effectué	Direction générale adjointe	15 octobre 2013
	10. Difficulté dans l'adaptation des postes de travail de l'Office pour les personnes ayant une incapacité auditive	Améliorer l'adaptation des postes de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive membres du personnel de l'Office	Identifier les obstacles rencontrés par ces personnes et mettre en application des pistes de solution pour réduire ou éliminer ces obstacles	Pistes de solution identifiées et mises en application	Direction générale adjointe, par voie de mandat spécial	31 mars 2014
			Mise à jour de la politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office actuellement en vigueur	Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail mise à jour	Direction des services administratifs et des relations publiques	31 mars 2014



Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
	11. Méconnaissance de la part des employés de l'Office des mesures disponibles à l'égard de ses employés handicapés	Faire connaître aux nouveaux employés les mesures disponibles à l'égard des employés handicapés	Remettre à tous les nouveaux employés la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail et faire un rappel de l'existence de cette politique auprès des employés déjà en poste	Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail remise à tous les nouveaux employés	Direction des services administratifs et des relations publiques	31 mars 2014
Gestion des ressources matérielles	12. Connaissance inégale du personnel de l'Office en région à l'égard des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Faire connaître au nouveau personnel de l'Office en région les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Diffuser auprès des nouveaux employés les plans d'évacuation des édifices où ils logent	Proportion des nouveaux employés informés sur les procédures, par direction	Directions de l'intervention collective régionale de l'Est et de l'Ouest	31 mars 2014
	13. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Utilisation, par le personnel de l'Office qui est chargé du processus d'approvisionnement en biens et services (acheteurs et donneurs d'ouvrage), des critères de la politique interne d'acquisition écoresponsable dans les décisions d'acquisition	Personnel chargé du processus d'approvisionnement en biens et services (acheteurs et donneurs d'ouvrage) formé sur l'application de la politique  Outil de support à la décision mis en application	Services des ressources financières et matérielles	31 mars 2014
	14. Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Améliorer la sécurité des déplacements à proximité du siège social de l'Office	Représentations auprès de la Ville de Drummondville en vue de l'amélioration de la circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Nombre de contacts effectués auprès de la Ville de Drummondville	Services des ressources financières et matérielles	31 mars 2014



Secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Accessibilité des documents	15. Manque d'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Améliorer l'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Offrir à l'ensemble du personnel professionnel et des agentes de secrétariat nouvellement embauchés, la formation sur la production de documents Word accessibles	Formation offerte	Service des relations publiques	31 mars 2014
			Rendre accessibles les canevas de documents Word disponibles sur l'intranet et servant à la production des documents	Dépôt sur l'intranet des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents Word	Direction des services administratifs et des relations publiques	31 mars 2014
Accessibilité du site Web	16. Manque d'accessibilité de certains documents téléchargeables qui se trouvent sur le site Web de l'Office	Assurer une amélioration constante de l'accessibilité des documents téléchargeables	Identifier et appliquer des pistes de solution pour améliorer l'accessibilité des documents téléchargeables	Identification et application de pistes de solution	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles	31 mars 2014



### **3. MÉCANISMES DE SUIVI**

Chaque membre du comité de direction de l'Office assure le suivi des mesures retenues dans le plan d'action et dont sa direction est responsable. Pour ce faire, des objectifs sont fixés pour chaque obstacle et des indicateurs de suivi des mesures sont ensuite formulés. De plus, un état de réalisation des mesures est produit en milieu d'année (30 septembre). Ces résultats préliminaires sont présentés par la directrice générale à la séance suivante du conseil d'administration (C. A.) de l'Office. Ainsi, le C. A. est en mesure de suivre l'évolution de la situation en cours d'année et de constater l'atteinte ou non des objectifs visés de manière à réduire les obstacles identifiés.

Quant aux actions de mission générale posées dans le cadre des engagements de l'Office au PGMO, un suivi rigoureux de leur état de réalisation est effectué annuellement et présenté dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

Enfin, un groupe de personnes handicapées membres du personnel de l'Office sera consulté sur les mesures mises en place au fil des ans et sur celles à mettre en place à l'avenir.



#### **4. ADOPTION ET DIFFUSION**

Le contenu du plan d'action 2013-2014 de l'Office a été adopté par son C. A. lors de la séance des 14 et 15 mars 2013. L'Office le fait connaître à ses partenaires et à la population en le rendant disponible sur son site Web. Il informe également ses partenaires de sa disponibilité par la voie d'une communication électronique.

Signalons également que, conformément à la politique interne en matière de médias adaptés de l'Office, ce plan d'action est disponible dans les formats suivants : gros caractères, audiocassette, braille, LSQ et document numérique. On peut l'obtenir en composant le numéro sans frais 1 800 567-1465, ou par télécopieur au 1 800 567-1477, ou par courriel à [communications@ophq.gouv.qc.ca](mailto:communications@ophq.gouv.qc.ca).

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2013-2014 de l'Office peuvent s'adresser à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées de l'organisme, M<sup>me</sup> Anne Hébert, au 1 800 567-1465.



## CONCLUSION

Le plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées de l'Office démontre sa volonté de déployer les efforts requis, d'une part, pour identifier les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et, d'autre part, pour se donner les moyens de les réduire en mettant à contribution l'ensemble de ses directions.

Marquée par l'arrivée à échéance du PGMO et du plan stratégique 2009-2014 de l'Office, l'année 2013-2014 en sera certainement une de changement. En effet, l'Office se consacrera notamment à l'élaboration du plan d'engagements gouvernementaux pour la mise en œuvre de la politique *À part entière* ainsi qu'à l'élaboration de son nouveau plan stratégique. Au cœur de la mission de l'Office, ces deux chantiers s'inscrivent dans une perspective de cohérence accrue des actions de l'Office et permettront ainsi de nourrir plusieurs plans d'action à venir.





---

**DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'OFFICE**



## **Mission générale**

- L'analyse et la veille-conseil sur les lois, politiques, programmes et services afin de suivre tout changement pouvant avoir un impact sur l'intégration sociale et sur la promotion des intérêts des personnes handicapées et leur famille et par l'élaboration des orientations, prises de position, recommandations et plans d'action spécifiques sur la base de ces analyses;
- La promotion, l'intervention et la coordination auprès des ministères, des organismes gouvernementaux, des municipalités, des commissions scolaires, des institutions d'enseignement, des autres organismes publics, parapublics et privés dans une perspective de résolution de problème et d'identification de solutions aux obstacles existants;
- L'évaluation de l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale, et des personnes handicapées sur l'exercice de leurs droits et sur la promotion de leurs intérêts. L'Office s'y emploie par des activités de diffusion de statistiques, des activités d'évaluation de l'intégration sociale, des activités de développement et de diffusion des connaissances et des activités de collaboration et d'animation auprès du milieu de la recherche;
- Les activités de sensibilisation et de promotion auprès de l'ensemble des acteurs de la société québécoise et de la population en général afin qu'ils contribuent à la concertation et aux changements requis pour l'intégration sociale. L'Office s'y emploie, entre autres, par la coordination de la Semaine québécoise des personnes handicapées et par d'autres activités ou événements spécifiques.

## **Services à la population**

- Les services de soutien à la personne par des activités de soutien direct telles que le service d'accueil, d'information et de référence, ainsi que les services de soutien-conseil, d'accompagnement et de représentation en plus de voir à la préparation de plans de services conformément à l'article 49 de la Loi assurant l'exercice des droits

des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;

- Le soutien à la collectivité par des activités de collaboration et de partenariat avec les associations de personnes handicapées et des partenaires socioéconomiques, des activités de soutien et de collaboration avec les milieux sur des programmes de formation et des outils d'intervention, par des services d'accès à la documentation spécialisée (Centre de documentation) et de gestion de programmes de subventions (soutien aux organismes de promotion, expérimentation).

### **Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public**

- L'Office gère des effectifs. Il doit voir à l'embauche et au maintien au travail de ceux-ci. Dans le cas des employés handicapés, il favorise leur embauche, voit à un accueil adéquat et assure l'adaptation et l'accessibilité des lieux et des outils de travail.

## BIBLIOGRAPHIE

---

- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, Direction des communications, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 40 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011). *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 78 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010). *Plan stratégique 2009-2014 : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, février, 26 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2008). *Premier plan global de mise en œuvre : politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : engagements des ministères et organismes : déposé au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 juin 2008, à jour au 25 août 2009*, Drummondville, L'Office, 117 p.
- QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, X, 69 p.
- QUÉBEC (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.
- QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 1<sup>er</sup> août 2010*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.
-





